



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Yhteisöllisyyttä arkeen

Korhonen, Petteri

2012 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Yhteisöllisyyttä arkeen

Korhonen, Petteri
Palvelujen tuottamisen ja johtami-
sen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu, 2012

Korhonen, Petteri

Yhteisöllisyyttä arkeen

Vuosi

2012

Sivumäärä

30

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda malli yhteisöllisestä palvelualustasta Marja-Vantaan tulevalle asuinalueelle. Tavoitteena oli puolestaan selvittää mahdollisia palvelualustan käyttäjiä sekä näiden persoonia. Tässä apuna käytettiin palvelumuotoilua. Lisäksi yleisenä tavoitteena oli parantaa Marja-Vantaan asukkaiden arkea sekä ehkäistä näiden syrjäytymistä. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Laurea-ammattikorkeakoulun yliopettaja Auli Guiland.

Työn keskeisiä käsitteitä ovat arki, yhteisöllisyys, osuuskunta ja palvelumuotoilu. Näistä käsitteistä koostuu pääosin myös työn teoriapohja. Aineistonhankintamuotona työssä käytettiin kirjojen ja sähköisten lähteiden lisäksi haastattelua, havainnointia sekä palvelumuotoilua, jota hyödynnettiin palvelualustan käyttäjien kuvailussa. Haastatteluiden ja havainnoinnin avulla pyrittiin selvittämään yhteisöllisten palveluiden käyttäjien motiiveita toimintaan osallistumiseen.

Työn tuloksena syntyi malli yhteisöllisestä kahvilasta, jota voidaan tulevaisuudessa käyttää pohjana Marja-Vantaan asuinalueella. Lisäksi työssä luotiin kolme erilaista persoonaa, jotka voisivat olla potentiaalisia yhteisöllisten palveluiden ja toimintojen käyttäjiä.

Vaikka työn tulokset ovat osaltaan melko karkeita, työssä kehitetty malli yhteisöllisestä kahvilasta on käyttökelpoinen tulevaisuutta varten. Työtä tehtäessä kävi selvästi ilmi se tosiasia, että tilausta tällaisille yhteisöllisille kokoontumispaikoille on runsaasti. Mallia työssä kehitetystä palvelualusta voisi jatkaa tulevaisuudessa vaikka toisen opinnäytetyön muodossa, johon sisällytetään muun muassa tarkat kustannuslaskelmat kahvilan toiminnasta.

Asiasanat: arki, yhteisöllisyys, osuuskunta, palvelumuotoilu

Korhonen, Petteri

Every-day Communal

Year	2012	Pages	30
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create a model for a communality service platform which will be located in the Marja-Vantaa area. The primary objective was to list potential user groups for the service platform with the means of service design. Also creating a better every-day to prevent social exclusion for incoming residents in the Marja-Vantaa area was one objective. This thesis was commissioned by Auli Guiland who is Senior Lecturer in Laurea University of Applied Sciences.

The main concepts of this thesis are everyday, communality, cooperation and service design. These concepts also play a leading role in the theoretical section of this thesis. The data was collected primarily from books and the Internet but also interviews, observation and service design were utilized. By interviewing and observing the motives of people who participate in communal actions, were scrutinized.

A communal café was generated as the result of this thesis. The other result consisted of three different personas that could be potential users of this café. The meaning of this platform is that in future people are able to use this model in the Marja-Vantaa area.

Even though the results of this thesis could be more extensive, the model of the communal café is feasible in future. While writing this thesis the need of a communal meeting place became obvious. In future somebody could carry out the development of the service platform which was created in this thesis. In that case a detailed budget on the operations of the café should be included.

Keywords: everyday, communality, cooperative, service design

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Toimintaympäristö	7
3	Yhteisöllisyys ja arki	8
	3.1 Yhteisöllisyys	8
	3.2 Arki	10
4	Osuuskuntamalli	12
5	Menetelmät ja toteutus	14
	5.1 Aineiston hankintamenetelmät	15
	5.2 Palvelumuotoilu	17
6	Työn tulokset	19
	6.1 Haastatteluiden ja havainnoinnin tulokset	19
	6.2 Osuuskunnan perustaminen	21
	6.3 palvelualueen malli	21
	6.4 Persoonat ja persoonakortit	23
	6.5 Työn arviointi ja kehitysehdotukset	24
7	Yhteenveto ja johtopäätökset	25
	Lähteet	26

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa mahdollisia palvelualustan käyttäjiä (persoonia) ja heidän tarpeitaan palvelumuotoilun avulla. Lisäksi tavoitteena on luoda malli yhteisestä oleskelutilasta/palvelualustasta, jota Marja-Vantaan asukkaat voisivat tulevaisuudessa käyttää. Näiden tavoitteiden on tarkoitus ehkäistä Marja-Vantaan asukkaiden syrjäytymistä. Lisäksi opinnäytetyön avulla pyritään välttämään se, että alueesta ei tulisi nukkumalähiötä, josta käsin päivisin käydään töissä, ja jonne palataan iltaisin nukkumaan. Virikkeiden perässä on usein lähdettävä nukkumalähiöistä muualle. Opinnäytetyön avulla asukkaille voidaan luoda yhteinen oleskelutila.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä Marja-Vantaasta mahdollisimman hyvää arkea tarjoava alue. Näin alueesta voidaan saada entistäkin houkuttelevampi ja miellyttävä paikka elää. Viime aikoina on tullut esiin viitteitä siitä, että yhteisöllisyys tulee entistä tärkeämmäksi osaksi jokapäiväistä elämää. Palveluita kehittämällä yhdessä asukkaiden kanssa saadaan luotua mahdollisimman asiakaskeskeisiä toimintoja. Koska Marja-Vantaa on uusi asuinalue, asukkaat voidaan saada mukaan ns. vanhoista lähiöistä poikkeavaan toimintaan, sillä siellä ei ole valmiita sosiaalisia rakenteita.

Opinnäytetyöhön liittyvä työskentely aloitettiin tammikuussa 2012. Helmikuussa työn aiheeksi valikoitui lopulta juuri tämä aihe, jonka jälkeen työstiin tutkimussuunnitelmaa. Tutkimussuunnitelmassa käytiin alustavasti läpi aikataulu, jolla työ tehdään valmiiksi. Myöhemmin aikatauluun tuli toki muutoksia. Keväällä pohdittiin opinnäytetyöhön tarvittavia käsitteitä ja menetelmiä tarkemmin yhdessä opiskeluryhmän ja ohjaajien kanssa. Näiden tarkennuttua valmisteltiin työssä käytettäviä tutkimusmenetelmiä, eli haastatteluja ja havainnointia, jotka suoritettiin toukokuussa.

Haastatteluiden tulokset tallennettiin toukokuun lopulla. Kesän aikana kirjoitettiin teoriapohjaa. Syys-lokakuussa haastattelu- ja havainnointiaineisto käytiin läpi ja analysoitiin. Tämän jälkeen voitiin ruveta hahmottelemaan työn tuloksia, johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia. Myös työn arviointi mahdollistui hankkeen loppupuolella. Lokakuussa työ esitettiin, jonka jälkeen tehtiin tarvittavia korjauksia/tarkennuksia. Valmis työ tallennettiin Theseus - ammatikorkeakoulujen julkaisuarkistoon.

Tässä raportissa on luotu esimerkki palvelualustasta, jota Marja-Vantaalla voidaan tulevaisuudessa soveltaa. Lisäksi raportissa esitellään teoriapohjaa, joka mahdollistaa taustatiedon saamisen työstä. Loppupuolella käydään läpi työn tuloksia, arvioidaan työtä kokonaisuutena, annetaan kehitysehdotuksia sekä tehdään yhteenveto ja johtopäätökset

2 Toimintaympäristö

Tämän opinnäytetyö toimintaympäristönä toimii Marja-Vantaan asuinalue. Tarkemmin määriteltynä jokin alueella sijaitseva kerrostalo tai taloyhtiö, jonka tiloissa palveluita ja toimintoja voi järjestää. Myös julkinen kokoontumistila jossain muualla voi tulla kyseeseen palveluita järjestettäessä. Itse Marja-Vantaa on Helsinki-Vantaan lentoaseman lähistölle rakennettava asuinalue. Marja-Vantaan kaupunginosaan on tulossa jopa 30 000 asukasta. Alueen erityisvahvuuksina ovat hyvät liikenneyhteydet (kehärata) ja sijainti. Asukkailleen Marja-Vantaa toivoo tarjoavan vaivatonta kaupunkielämää, ekologista liikkumista hyvien liikenneyhteyksien kera, sekä taidetta osana arkea. (Marja-Vantaa 2012.)

Ensimmäisten asukkaiden on tarkoitus muuttaa alueen keskusta vuonna 2014, ennen kehäradan käyttöönottoa. Vuonna 2015 alueella on tarkoitus järjestää asuntomessut. Alueen keskusta sijoittuu Kivistön tulevan aseman viereen. Keskusta tarjoaa niin julkisia kuin yksityisiäkin palveluita. (Asuminen 2012.) Helsingin Sanomat uutisoi elokuun loppupuolella Marja-Vantaan nimen muuttamisesta. Marja-Vantaa nimeä ei pidetä hohdokkaana, eikä kehäradastakaan tullut Marjarataa, vaikka alun perin näin kaavailtiin. (HS 2012). Tästä huolimatta tässä opinnäytetyössä puhutaan vielä Marja-Vantaasta, koska uutta nimeä ei ole vielä ideoitu.

Marja-Vantaan alueen visiona on hyvän elämisen ja arjen toteutuminen. Tämä mahdollistetaan hyvinvointipalveluiden avulla. Hyvinvointipalveluiden on tarkoitus sulautua asumiseen ja elämiseen. Lisäksi niiden on tarkoitus toimia alusta alkaen, eli vuonna 2014. Palveluiden saumattomuus, asukaslähtöisyys, kestävä kehitys sekä luovat tilaratkaisut ovat avainasemassa. (Visio, 2012.)

Vantaan kaupunki järjesti vuoden 2011 aikana kilpailun, jonka avulla haettiin ideoita Marja-Vantaan hyvinvointipalveluiden järjestämiseen (Vantaa hakee kilpailulla ideoita Marja-Vantaan hyvinvointipalvelujen järjestämiseen). Kilpailun tarkoitus ei ollut olla niinkään perinteinen arkkitehtikilpailu, vaan palveluiden, fyysisten tilojen ja sähköisen toimintaympäristön suunnittelu yhtäaikaaisesti. Eli juurikin edellisessä kappaleessa olevien asioiden jalostaminen. Kilpailussa oli neljä sarjaa aina yrityksistä lapsiin. Ainoat palkitut löytyivät lasten sarjassa, kun taas yritysten, yksityishenkilöiden ja opiskelijoiden sarjassa ketään ei palkittu. Kilpailua kuitenkin jatketaan. (Marja-Vantaan hyvinvointipalvelujen palveluarkkitehtuurikilpailu tuomaston ratkaisu.) Tämäkin opinnäytetyö voisi periaatteessa onnistuessaan osallistua kilpailuun.

3 Yhteisöllisyys ja arki

Tämän opinnäytetyön keskeisiksi käsitteiksi valittiin termit yhteisöllisyys, osuuskunta sekä arki. Yhteisöllisyyteen päädyttiin siitä syystä, koska opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on kasvattaa/helpottaa yhteisöllisyyttä Marja-Vantaan asukkaiden keskuudessa. Alueelle suunnitellut toiminnot voisivat puolestaan pyöriä osuuskunnan avulla, joten siinä syy käsitteelle osuuskunta. Arki on keskeisenä käsitteenä siitä syystä, että asukkaat elävät sitä päivittäin Marja-Vantaalla. Niinpä tässä opinnäytetyössä keskitytään juuri asukkaiden arjen kokemuksiin ja siihen, miten sitä voitaisiin parantaa.

3.1 Yhteisöllisyys

Yhteiskunnan kehitys on johtanut siihen, että yksilölliset arvot ovat lyöneet yhteisölliset arvot. Kuitenkin tietty yhteisöllisyyden kaipuu on jäänyt kytemään taka-alalle. (Palovaara 2008.) Viime aikoina on puhuttu yhteisöllisyyden paluusta. Onkin totta, että erilaiset kaupunginosien ja kylien piirit ovat aktivoituneet. Asukkaille ideoidut palvelut ja toiminnot voivat nostaa yhteisöllisyyttä uudelle tasolle, jolle on siis nykymaailmassa tilausta. Yhteisöllisyydestä saadaan lukuisia hyötyjä. Esimerkiksi viime aikoina maassamme tapahtuneiden väkivaltatekoja (esim. Hyvinkään ampumavälikohtaus) olisi kenties ehkä voitu estää voimakkaammalla yhteisöllisyydellä. Yhteiskunnasta syrjäytymisestä on tullut keskeinen puheenaihe mediassa. Monen mielestä juuri yhteisöllisyydellä pystyttäisiin estämään tätä epätoivottavaa kehitystä.

Koska suunniteltavien palveluiden on tarkoitus lisätä asukkaiden välistä yhteisöllisyyttä, on syytä tutustua käsitteeseen yhteisöllisyys hieman tarkemmin. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan yhteisöllisyyttä voi ”lähteä paikantamaan yhteisöstä”, opinnäytetyön kannalta siis Marja-Vantaan asuinalueelta. Yhteisö taas tarkoittaa jollekin alueelle muodostunutta ihmisjoukkoa, jotka toimivat edes jossain määrin keskenään. Yhteisöllä voi olla päämääriä, tavoitteita ja normeja, jotka tiedostetaan yhteisöllisyyden kautta. Yhteisöllisyyden vahvistaminen onnistuu juuri näiden päämäärien, tavoitteiden sekä normien kautta. (Mitä yhteisöllisyys on 2012.)

Yhteisöllisyys voi merkitä monia eri asioita. Jollekin se voi olla yhteenkuulumisen tarvetta sekä sen tunnistamista ja arvostamista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan jokaisella yhteisön jäsenellä on jotain annettavaa, joten jäsenten kannattaa pitää kiinni toisistaan. Yhteisöllisyys nostaa myös luotettavuutta ihmisten keskuudessa sekä luo osallisuutta ja yhteenkuuluvuutta. Yhteisöllisyyden rakentuminen tapahtuu sen jäsenten välisistä suhteista ja vuorovaikutuksesta. Mikäli yhteisöllisyys rakentuu kunnolla, se luo jäsenilleen mahdollisuuksia ja on niin henkinen kuin fyysinen voimavara (Mitä yhteisöllisyys on 2012). Perinteisesti sosiologiassa yhteisöllisyyttä on pidetty yhteenkuuluvuuden tunteena, joka tarkoittaa sitä, että

yhteisöllisyydessä tärkeintä on emotionaalinen kokemus siitä, että yksinkertaisesti kuuluu yhteisöön (Aro 2011, 38).

Seppo Kangaspunta kirjoittaa yhteisöllisyyden muodonmuutoksesta historian saatossa. Ensiksi yhteisöt olivat sukuja, joista siirryttiin kylissä ja kaupungeissa vaikuttaviin yhteisöihin. Myös erilaiset kauppias- ja ammattiyhteisöt olivat voimissa varsinkin keskiajan kaupungeissa. Nykyaikajan yhteisöissä yksilöllisyyden merkitys on toisenlainen verrattaessa sitä aiempiin vuosisatoihin. Kun aikaisemmin ihmisen osa määritteli yhteisön, niin nykyisin yksilön asema ja rooli vaikuttavat enemmän. Median kehityksen myötä yhteisöllisyyden muodot ovat kehittyneet esimerkiksi internetin avulla. Näitä yhteisöjä Kangaspunta kutsuu virtuaalisiksi yhteisöiksi. (Kangaspunta 2011, 15.) Tiivistetysti voidaan puhua yhteisöjen muokkautumista aikojen saatossa suvun, statuksen ja sopimuksen mukaan (Kangaspunta 2011, 16).

Yhteisöllisyyden heikkenemisen myötä yksilöllisyys on lisääntynyt. Sosiologien mukaan yksilöllistyminen on aivan normaali länsimaisen yhteiskunnan modernisoitumisen tuoma kehityspiirre, joka sinällään on säilyttämisen arvoista. Kuitenkin yksilöitymisestä seuraavaa eriytymistä voidaan pitää ongelmallisena. Esimerkiksi yksinäisyys, tunteettomuus ja sellaisten yhteisöllisten organisaatioiden puute, jotka ohjaavat ihmisten elämää, voivat sosiologien mukaan lisääntyä yksilöitymisen kasvaessa. (Aro 2011, 45.) Tästä johtuen voisikin varmaan kiteyttää, että tietynlainen yksilöllisyys kuuluu asiaa, mutta täysin ilman yhteisöä ja yhteisöllisyyttä eläminen ei ole kovin suotavaa

Helsingin Kivikossa perustettu Naapuri tutuksi -liike on oiva esimerkki yhteisöllisyyden lisäämisestä asuinympäristössä. Liikkeen tavoitteena oli luoda naapuriin tutustumista helpottavia toimintamuotoja ja tiloja Kivikon alueelle. Ideoinnin perusteella tiloissa järjestettäisiin esimerkiksi kahvilatoimintaa, keskusteluryhmiä sekä kestävään kehitykseen liittyvää toimintaa. Toimintaa oli tarkoitus ideoida asukaslähtöisesti. Mukana oli tarkoitus olla myös palkattu työntekijä, joka aktivoisi talojen asukkaita. Liikkeestä ei kuitenkaan löytynyt tuoreempaa tietoa, joten se ei varmaankaan ole enää toiminnassa. (Kumpulainen 2004.)

Herttoniemessä toimiva Herttoniemi-seura puolestaan kehittää muun muassa alueensa sivistyksellisiä ja sosiaalisia oloja. Lisäksi seura toimii asukkaiden ja eri yhteisöjen välisenä siteenä. Tämä kaikki yhdessä parantaa Herttoniemen viihtyisyyttä. Toimintaa pyöritetään esimerkiksi vapaaehtoisella osallistumisella sekä jäsenmaksuilla. Seura järjestää erilaisia tapahtumia ja hankkeita. Lisäksi elokuussa 2012 on alkamassa yhteisöllinen kahvilatoiminta. (Herttoniemi, 2005.) Marja-Vantaalle voisi oivasti kehittää Herttoniemi-seuran tapaisen yhdistyksen, joka voisi toimia esimerkiksi osuuskuntamallilla. Tällöin alueen asukkailla olisi yhteen kokoava voima, joka voisi järjestää alueella monenlaisia palveluita ja toimintoja.

3.2 Arki

Mietittäessä sanan arki tarkoitusta, sille löytyy varmasti monia eri kuvailuja. Monelle tulee varmasti mieleen jokapäiväinen elämä. Arki voi myös tarkoittaa monelle tylsää kahdeksasta neljään työpäivää, jonka jälkeen mennään kotiin. Se voi mennä helposti myös ohi huomaamatta, kunnes joku tapahtuma katkaisee sen. Arjen vastakohtana voisi pitää vaikkapa juhlaa. Varmaa on ainakin se, että suurin osa elämästä on juuri arkea.

Marja-Vantaalle kehitettävien palveluiden ja toimintojen avulla yritetään parantaa juuri alueella asuvien ihmisten arkea. Tästä johtuen asukkaiden arkea olisi hyvä ymmärtää, sillä sitä kautta voidaan löytää aukkoja arkea parantaville palveluille. Koska arki on tavallaan jokapäiväistä elämää, sen sujuminen luultavasti parantaa elämänlaatua monelta eri kantilta. Tällöin myös hyvinvointi tulee paranemaan, ja ihminen kokee arkenakin olevansa onnellisempi.

Kulttuurintutkija Rita Felskin mukaan pohdittaessa sitä, mitä arki tarkoittaa, voidaan ajatella sen olevan itsestään selvä asia. Mutta jos käsitettä alkaa pohtia tarkemmin, sen käsitteellistäminen voi tuntua oudolta ja haastavalta. (Jokinen 2005, 7.) Arkisuus voi olla läsnä missä tahansa, sillä se on inhimillisen toiminnan ja olemassaolon muoto. Esimerkiksi kodin ja työn välillä liikkuminen ei tarkoita arjesta ja ei-arjen liikkumista, vaan molempien voidaan katsoa olevan osa yhteistä arkea. Tavallisesti arjen sujumiseen ei tarvitse kiinnittää juuri huomiota, mutta se voi muuttua aivan yhtäkkiä hankalaksi (mikään ei tunnu enää miltään). (Jokinen 2005, 10-11.)

Leif C. Andersonin, Ilari Hetemäen, Riitta Mustosen ja Ari Sihvolan mielestä jokainen ihminen on tavallaan arjen asiantuntija, sillä arjesta ja arjen tapahtumista on vaivatonta puhua ymmärrettävästi. Samalla arjella on kuitenkin vaikea antaa yhtä tarkkaa määritelmää, sillä arjen lähestymistä ja määrittelyä voidaan tehdä monelta eri kantilta. (Anderson, Hetemäki, Mustonen & Sihvola 2011, 5). Arki eroaa pyhistä ja juhlista. Tästä johtuen voidaan puhua arkeen palaamisesta sekä arjen harmaudesta. Arki sisältyy työhön, mutta samalla myös vapaa-aikaan. Vapaa-ajalla kyllä voidaan hetkittäin paeta arjesta, mutta pakoon siitä ei kokonaan pääse. (Anderson, Hetemäki, Mustonen & Sihvola 2011, 6.)

Kirjassa Arki - Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen Korkman ottaa puolestaan arkeen hieman erilaisen näkökulman. Arkea käsitellään markkinoiden ja liiketalouden kautta. Korkmanin mukaan suomalainen arvomaailma pohjautuu pitkälti työhön, kotiin, perheeseen ja arkipäiviin. Valtaosa elämästä on tavallista arkea, vain juhlat katkaisevat tilapäisesti sen. Arki-sanaa käytetään myös jonkin ryhmän haasteiden ja ratkaisujen kuvaukseen: lapsiperheen arki, hyvä arki, harmaa arki jne. (Korkman & Arantola 2009, 14.)

Arki on kuitenkin tullut entistä kiinnostavammaksi monien eri näkökulmien kautta. Korkmanin mukaan esimerkiksi muotoilijat, kuluttajatutkijat ja yritykset ovat alkaneet tutkimaan sitä tarkemmin. Tämä onkin aika ymmärrettävää, sillä arjessahan ihmiset kuluttavat rahaa sekä käyttävät julkisia ja yksityisiä tiloja. (Arantola & Korkman 2009, 14.) Tällä hetkellä vaikuttava talouden epävakaas vaikuttaa arjen kiinnostavuuteen myös liiketoiminnallisessa mielessä. Taantumassa palataan nimittäin perusasioiden pariin, kun taas jotkin ylellisyydestäkin kielivät tuotteet/palvelut voivat jäädä ostamatta. Toisaalta kuitenkin osasta ylellisyydeksi katsottavista tavaroista ja palveluista voidaan luopua vasta viimeiseksi. (Arantola & Korkman 2009, 16.) Tästä voisi vetää sellaisen johtopäätöksen, että Marja-Vantaan asukkaat eivät välttämättä tarvitse kovin erikoisia ja hienoja palveluita, vaan perustarpeiden tyydyttäminen riittää pitkälle.

Arkea kiinnostavampi tutkimuskohde on elämykset (Arantola & Korkman 2009, 17). Arki onkin tavallaan elämyksen vastakohta. Elämystalouskirjallisuus on esittänyt, että mikä tahansa tuote tai palvelu pitäisi tuottaa elämyksellisesti. Korkmanin mielestä tämä on pötypuhetta, sillä edellä mainittu ajattelu on liian rajoittunutta. Sen sijaan elämän rutiineihin ja arkeen voidaan sijoittaa valtaosa liiketoiminnasta. Merkityksellisyys ja autenttisuus syntyvät tavallisesti arkisista asioista. Arkiajattelun kannalta on löydettävä joukko yksilöitä, joilla on samantapaisia tarpeita ja tilanteita. Näissä tilanteissa on hyvä markkinamahdollisuus, mikäli ne toistuvat mahdollisimman usein mahdollisimman monelle. Tärkeää on löytää tilanteita, jotka koskettavat monen ihmisen arkea joka päivä. (Arantola & Korkman 2009, 20-22.)

Asiakaslähtöinen toiminta on kehittynyt vuosien myötä yrityksissä. Samalla ihmisten erilaisuus nousee entistä enemmän esiin. Jollakin ihmisellä on hyvin erilaiset toiveet kuin toisella. Tästä johtuen yrityksillä on oltava asiakastietoa, jonka avulla toimintaa ja palveluita voidaan kehittää juuri omille asiakkaille. (Arantola & Korkman 2009, 24-25.) Toisaalta ihmisten käyttäytyminen arjessa voidaan yksinkertaistaa ja samankaltaistaa. Asiakkaiden ajatukset voivat olla hyvinkin erilaisia, mutta he voivat toimia silti toimia lähes samalla tavalla. Näin palveluita voidaan suunnitella asiakkaita yhdistävien toimintatapojen kautta. Tällöin asiakkaat kokevat palvelun hyvänä, ja se soveltuu arjen käytäntöihin. Tärkeässä osassa löytää se taso, joka voidaan toteuttaa samalla tavalla jokaiselle asiakkaalle. (Arantola & Korkman 2009, 27-28.)

Ihmisten toimintaa on tutkittu monissa erilaisissa arjen ympäristöissä (esim. kodeissa ja työpaikoilla). Vaikka ihmisten asenteet ja arvomaailmat poikkeaisivat toisistaan melko radikaalistikin toisistaan, arjen käyttäytyminen on kuitenkin samankaltaista jopa erilaisissa kulttuureissa. (Korkman & Arantola 2009, 31-32.) Ihmisten toiminta ja tekeminen arjessa luo ympäristön arjen markkinalle. Arkisemman ja tavallisemman käytännön löytäminen tarkoittaa sitä,

että useampi asiakas toimii samalla tavalla. Tämä lisää tietysti myös kysyntää mahdolliselle palvelulle tai tuotteelle. (Korkman & Arantola 2009, 59-60.)

Ihmisten arjen ymmärrystä pystytään kehittämään ajatusmallien ja työtapojen avulla. Esimerkiksi yritykset voivat tarkastella omia kyvykkyyksiä ja asiakkaiden käytäntöjä. Tämän jälkeen on löydetty tapa ymmärtää ihmisten käytäntöjä, jonka avulla niitä pystytään myös kehittämään. Kolmantena valitaan käytännöt, joiden ympärille ruvetaan kehittämään liiketoimintamalleja. Näin mahdollistetaan ihmisten arjessa mukana oleminen. (Korkman & Arantola 2009, 122.)

Liiketoiminnan kehittäminen arjen kautta ei ole ollut aikaisemmin kaikista tavallisinta. Korkmanin ja Arantolan mukaan nykypäivänä uusien toimintatapojen luominen ja niiden ehdottaminen kuluttajille on avainasemassa kilpailussa. Myös muutoksien etsiminen ja toimintatapojen parantaminen on tärkeämpää kuin tarpeiden täyttäminen ja palveleminen. Ihmisten arjen ymmärtämisen avulla pystytään löytämään kehittämiskohteita omaan toimintaan. Arjen ymmärtämisen kautta pystytään siirtymään arjessa mukana olemiseen. Mikäli tämä onnistuu, on mahdollista saada myös liiketaloudellista menestystä. (Korkman & Arantola 2009, 129-130.)

Korkmanin ja Arantolan kirjan avulla voidaan kehittää palveluita ja toimintoja Marja-Vantaalle. Koska palvelut on tarkoitettu parantamaan asukkaiden arkea, pitää asukkaiden arkea ymmärtää. Tähän auttaa se, että löydetään se yhteinen tekijä, joka mahdollisimman montaa ihmistä arjessa yhdistää. Yhteisiä käytäntöjä varmasti löytyy, vaikka arvomaailmat ja asenteet voivat poiketa melko paljon vertailtaessa eri ihmisiä. Asukkaiden käytäntöihin perehtyminen ja niiden kehittäminen luo mahdollisuuden arjessa mukana olemiseen.

4 Osuuskuntamalli

Erilaiset osuuskunnat ovat lisääntymässä kovaa vauhtia ympäri Suomen. Tästä esimerkkinä ovat erilaiset ruokapiirit, jotka toimivat osuuskuntamallin mukaisesti. Niinpä Marja-Vantaallakin palvelun lopullisena tuottajana voi olla osuuskunta tai yhdistys. Ansaintalogiikka lähtee siitä, että toiminta on taloudellisesti kestävä, jatkuvaa, eikä se lisää julkisia menoja. Niinpä palveluntuottajan on tarkoitus tuottaa vain vähän liikevoittoa, joten mikään yksityinen yritys tuskin rupeaa pyörittämään toimintaa.

Osuustoiminnan avulla voidaan yhteisesti saavuttaa asioita, jotka muuten voisivat olla hankalia tai jopa mahdotonta saavuttaa. 1990-luvulla alkoi osuustoiminnallinen yhteisöyrittäminen, joka on jatkunut voimakkaasti tähän päivään asti. Tähän vaikuttaa esimerkiksi se, että kovien arvojen markkinataloudelle halutaan pienen ihmisen asialla olevaa vastavoimaa. (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 5.) Marja-Vantaalla toimiva osuuskunta olisi halukkaiden asukkai-

den yhdessä omistama ja demokraattisesti toimiva ”yhteisyritys”. Jokaisella osuuskuntaan kuuluvalla henkilöllä olisi mahdollisuus päättää tasa-arvoisesti siitä, miten toimintaa kehitetään eteenpäin. (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 8.)

Osuuskunnat voidaan jakaa kahteen ryhmään, liiketoimintaan ja sosiaalisiin päämääriin suuntautuneisiin osuuskuntiin (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 67). Näistä ryhmistä Marja-Vantaalla toimiva osuuskunta sijoittuisi jälkimmäiseen, sillä osuuskunnan yhtenä tavoitteena on ehkäistä asukkaiden syrjäytymistä. Lisäksi tarkoituksena on, että Marja-Vantaalla voi elää mahdollisimman hyvää arkea, eikä niinkään tehdä bisnestä.

Vantaalla on tulevaisuudessa edessä suuret säästöt, sillä kaupungin velkaantuminen on suurta. Niinpä kaupunki aikoo leikata useita miljoonia vapaa-aikaan liittyvistä palveluista. Erilaisia avustuksia aiotaan karsia, lisäksi kaupunki luopuu järjestötiloista. (HS 2012.) Tämä viittaa vahvasti siihen, että asukkaiden yhteisille tiloillekaan ei tule helposti rahoitusta. Niinpä asukkaiden yhteistyöllä perustettu osuuskunta olisi oiva ratkaisu tähän ongelmaan. Suurta rahallista panostusta yhden asukkaan kohdalta ei vaadittaisi, sillä osuuskunnan perustaminen on edullista. Lisäksi osuuskunnasta eroaminen ja siihen liittyminen on helppoa, joten suuria riskejä ei asukkaille osuuskunnasta koituisi. (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 8.) Yhdessä toimiminen lisää myös paljon puhuttua yhteisöllisyyttä, joka on yksi tämän opinnäytetyön tärkeimmistä tavoitteista.

Osuuskunnan perustamisessa on tärkeä miettiä yhteinen toiminta-ajatus, eli se, miksi osuuskunta ylipäänsä on olemassa (Osuuskunnan perustaminen 2012). Tässä tapauksessa toiminta-ajatus voisi olla vaikkapa se, että osuuskunta tuottaa Marja-Vantaan asukkaille palveluja ja toimintoja, jotka parantavat arkea. Osuuskunnan toiminta ei saa olla tappiollista, joten tulojen on ylitettävä menot. Niinpä Marja-Vantaan osuuskunnan tuottamille palveluille/toiminnoille on oltava riittävästi kysyntää. Laki määrää lisäksi erilaisten perustamisasiakirjojen tekemisen, joten niiden tekemiseen kannattaa panostaa. (Osuuskunnan perustaminen 2012.)

Osuuskunnan perustamisen jälkeen alkaa toiminnan kehittäminen, jossa pitää huomioida useita asioita (osuuskunnan johtaminen, taloushallinto yms.). Pitkällä aikavälillä osuuskunnan toimintamalleja, palveluita ja toimintoja kannattaa kehittää edelleen, jotta toiminta pysyy tuoreena. Tästä johtuen osuuskunnan kassassa kannattaa olla hieman ylijäämää, vaikka voitontekoa ei välttämättä olekaan toiminnan tarkoitus. (Osuuskunnan kehittäminen 2012.)

Marja-Vantaalle mahdollisesti perustettavaan osuuskuntaan olisi siis kaikkien halukkaiden asukkaiden helppo liittyä. Osuuskunnan johtoon tarvittavia aktiivisimpia henkilöitä voisi mahdollisuuksien mukaan kierrättää, ettei kukaan väsy vastuun alle. Oma-aloitteinen toiminta

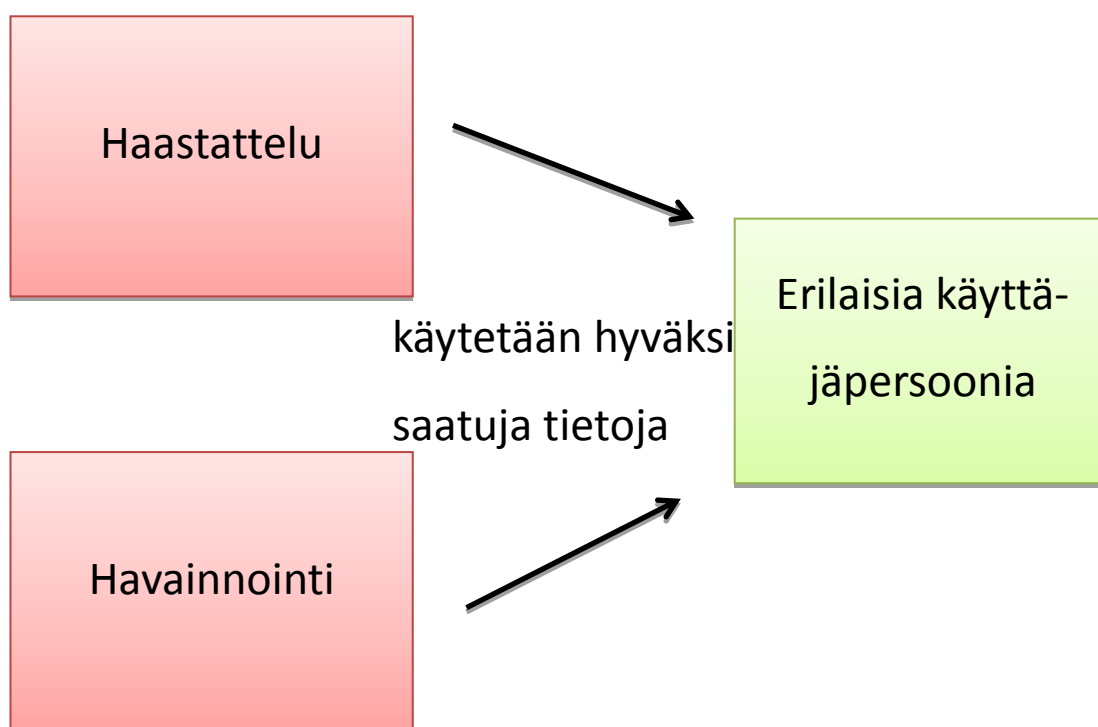
erilaisten osuuskuntien ja seurojen muodossa on kasvamassa. Tästä esimerkkinä on vaikkapa tässä opinnäytetyössä jo aikaisemmin mainittu Herttoniemi-seura, jonka tarkoituksena on kehittää esimerkiksi Herttoniemen sivistyksellisiä, sosiaalisia ja taloudellisia oloja (Herttoniemi, 2005). Samanlaista toimintaa osuuskunnan muodossa voitaisiin hoitaa myös Marja-Vantaalla.

5 Menetelmät ja toteutus

Opinnäytetyössä käytettävien menetelmän valinta on tärkeässä osassa prosessin onnistumisen kannalta. Kun työn tavoitteet ja tarkoitus ovat selvillä, kannattaa valita tietysti tilanteeseen mahdollisimman sopivat menetelmät. Tämän takia työn tekijän onkin oltava perillä käytettävistä vaihtoehdoista niiden erilaisine etuineen ja haittoineen. Myös opinnäytetyön tekemiseen käytettävissä oleva aika sekä tekijän voimavarat on huomioitava. Eettiset seikat voivat myös sulkea pois tietyn menetelmän käytön. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 174-175.)

Tässä opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä olivat haastattelu, havainnointi sekä persoonien luonti. Haastattelu suoritettiin Vantaan Ylästöllä toimivan perhekahvilan ohjaajille. Haastattelulla pyrittiin selvittämään esimerkiksi sitä, miksi ihmiset käyvät yhteisöllisissä tiloissa. Haastatteluita tuli yhteensä neljä kappaletta, joista kaksi suoritettiin kahvilassa paikan päällä. Kysymykset olivat avoimia, joten vastaajat saivat kertoa omin samoin näkemyksiään. Kaksi haastattelua tehtiin lisäksi sähköpostin välityksellä. Tämä ei luonnollisesti antanut haastatteluille niin vapaata kerrontaa kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Lisäksi tarkentavien kysymysten esittäminen jäi toteutumatta sähköpostihaastatteluissa. Haastatteluiden jälkeen tulokset litteroitiin Word-dokumenttiin.

Havainnointia suoritettiin samaisessa kahvilassa. Havainnoinnin avulla pystyttiin näkemään, miten kahvila ylipäänsä toimii. Lisäksi havainnointi valaisi opinnäytetyön tekijää siitä, millaiset ihmiset perhekahviloita käyttävät. Yhdistämällä haastattelun ja havainnoinnin tuloksia saatiin mielikuvia potentiaalisista toimintojen ja palveluiden käyttäjistä. Kehitettäviä palveluita on tarkoitus kohdentaa mahdollisimman monelle ihmisryhmälle (nuoriso, kotiäidit, eläkeläiset jne.), joten luotiin useampia toimintojen ja palveluiden käyttäjäpersoonia. Kappaleessa 6.5 kerrotaan enemmän persoonista ja niiden käyttämisestä tässä opinnäytetyössä.



kuvio 1: Menetelmien hyödyntäminen

Edeltävässä kuviossa esitellään tämän opinnäytetyön menetelmiä. Haastattelut ja havainnointi suoritettiin siis Vantaan Ylästöllä toimivassa perhekahvilassa. Haastatteluiden ja havainnoinnin perusteella saatujen tietojen perusteella luotiin kolme erilaista persoonakorttia, jotka voisivat olla Marja-Vantaan kahvilan potentiaalisia käyttäjiä.

5.1 Aineiston hankintamenetelmät

Haastattelun etuna on se, että vuorovaikutus tutkittavan kohteen kanssa on suoraa ja kielellistä. Näin aineiston kerääminen on joustavaa ja sitä voidaan koota tilanteen edellyttämällä tavalla. Vastausten tulkitseminen on haastattelutilanteissa joustavampaa kuin kyselyssä, varsinkin jos kysely tehdään vaikka sähköpostitse. Tähän opinnäytetyöhön haastattelu sopii hyvin siksi, että haastateltavat ihmiset voivat tuoda omat mielipiteensä julki mahdollisimman vapaasti. Lisäksi tutkimuksessa on odotettavissa, että vastaukset voivat olla monipuolisia ja vaihdella hyvinkin paljon riippuen haastateltavasta. (Hirsjärvi ym. 2004, 193-194.)

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2004, 196-198) jakavat haastattelutyypit kolmeen eri tyyppiin. Nämä ovat strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, avoin haastattelu sekä teemahaastattelu. Lomakehaastattelussa haastattelun suorittamiseen käytetään lomakkeita, joihin haastattelurunko on ennalta määrätty. Avoimessa haastattelussa puolestaan haastattelijalle

ja haastateltavalla on vapaammat kädet. Haastateltavan vastauksista tulee keskustelun aikana ilmi hänen ajatukset, mielipiteet, tunteet ja käsitykset. Avoin haastattelu muistuttaakin keskustelua. Teemahaastattelun voidaan katsoa sijaitsevan lomake- ja avoimen haastattelun välimaastossa. Siinä haastattelun runko on kyllä tiedossa, mutta kysymyksien muoto ja järjestys voivat muuttua haastattelun edetessä. Tähän opinnäytetyöhön haastattelumuodoksi valittiin juuri teemahaastattelu, sillä se antaa vastaamisen vapauden ja oikeuden haastateltavien omalle puheelle (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Haastattelut voidaan toteuttaa joko yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Kaikkia näitä voidaan käyttää myös toisiaan tukevina. Yksilöhaastattelu on yleisin näistä, mutta etenkin parihaastattelua voidaan käyttää esimerkiksi kasvatustieteellisissä tutkimuksissa. Ryhmähaastattelun hyvä puoli on se, että sen avulla saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. Se on käyttökelpoinen erityisesti nuorisoa haastateltaessa. Toisaalta ryhmähaastattelussa saatetaan varoa omien mielipiteiden julkitulemistä, joten se voi myös estää vastausten saantia. (Hirsjärvi ym. 2004, 199-200.)

Havainnoinnilla voidaan selvittää se, toimivatko ihmiset sanomistensa mukaan. Käytäntö voi nimittäin osoittaa sen, että puheet ja asenteet eivät pidä paikkaansa. Havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun lisänä ja tukena, kuten tässä opinnäytetyössä on tehty. Havainnoinnin etuna on, että sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa informaatiota yksilön, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Se mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin. Havainnointi sopii menetelmänä hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi ja erinomaisesti esimerkiksi vuorovaikutuksen tutkimiseen.

Havainnoiden voi myös tutkia tilanteita, jotka muuttuvat nopeasti tai ovat vaikeasti ennakoitavissa. Havainnointi sopii esimerkiksi silloin, josta tutkittavat eivät mielellään kerro haastattelijalle suoraan. (Hirsjärvi ym. 2004, 201-202.) Hirsjärvi ja Hurme kertovat kirjassaan Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun menetelmä ja käytäntö, että monien tutkijoiden mielestä eri menetelmien yhdistäminen tutkimuksessa on työlle hyödyksi. Lisäksi havainnoinnin ja haastattelun tulosten erilleen jättäminen voidaan nähdä heikkona asiana työn kannalta. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 38-39.) Tämäkin vaikutti osaltaan siihen, että opinnäytetyöhön valittiin tutkimusmenetelmäksi haastattelun lisäksi havainnointi.

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2004, 202-203) mukaan havainnoijana toimija voi muuttaa havainnoitavan tilanteen kulkua tai ainakin muuttaa sitä. Myös havaintojen kirjaaminen ylös saattaa estyä joissakin tilanteissa. Lisäksi havainnointiin voi liittyä eettisiä ongelmia, mikäli tutkittavalle ei kerrota, että tätä havainnoidaan. Mikäli havainnointia käyttää, on siihen varattava lisäksi runsaasti aikaa. Havainnoinnin avulla saadaan kuitenkin monipuolista ja jopa uutta tietoa, joten sen käyttö voi olla paikallaan.

Havainnoinnin lajit voidaan jakaa systemaattiseen ja osallistuvaan havainnointiin. Systemaattisessa havainnoinnissa (ei osallistuvassa havainnoinnissa) tutkija on ulkopuolinen toimija. Sitä käytetään esimerkiksi työpaikoilla ja koululuokissa. Havainnot kirjoitetaan ylös mahdollisimman systemaattisesti ja tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2004, 203-204.) Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija puolestaan osallistuu yleensä ryhmän toimintaan. Osallistumisen aste voi kuitenkin vaihdella täydellisestä osallistumisesta pelkkään osallistumiseen havainnoijana. Toiminta on muutenkin vapaampaa kuin systemaattisessa havainnoinnissa. Havainnoijalle muodostuu osallistuvassa havainnoinnissa ryhmän rooli, jolloin hänestä tulee ikään kuin ryhmän jäsen. (Hirsjärvi ym. 2004, 205-206.) Tässä opinnäytetyössä toimittiin osallistuvana havainnoijana, koska sen avulla pystyttiin toimimaan vapaammin ja löytämään työlle olennaisimmat asiat.

5.2 Palvelumuotoilu

Nykypäivänä käymme läpi jonkinlaista palveluvallankumousta, jota voi verrata 1800-luvun alun teolliseen vallankumoukseen. Palveluvallankumoukseen ovat vaikuttaneet/vaikuttavat palveluyhteiskunnan kehittyminen, tavaroiden liikatarjonta markkinoilla, teknologian kehittyminen sekä ihmisten tarpeiden kasvaminen. Tulevaisuus on avoin hyvin suunnitelluille palveluille, sillä monet menestyneistä yhtiöistä ovat kehittyneet tuotekeskeisistä organisaatioista palvelukeskeisiin organisaatioihin. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden, halujen ja tuntemuksien ymmärtäminen on olennaisena osana palveluvallankumouksessa menestymistä. Palvelumuotoilu keskittyy tarkemmin asiakkaaseen. (Moritz 2005, 25-27.) Tässä opinnäytetyössä asiakas on siis Marja-Vantaalla asuva henkilö, jolle yritetään kehitellä palveluita/toimintoja palvelumuotoilun keinoin.

Mikko Koiviston mukaan palvelumuotoiluilla (englanniksi service design) tarkoitetaan palvelujen suunnittelua muotoilulähtöisillä menetelmillä sekä käyttäjälähtöisesti. Muotoilun on perinteisesti käsitetty liittyvän vain fyysisten kohteiden suunnitteluun. On kuitenkin huomattu, että sitä voidaan käyttää hyväksi myös palvelujen suunnittelussa. Muotoilua tulisi pitää kokonaisvaltaisena suunnitteluprosessina, joka on mukana tuotteen tai palvelun kehittämisen kaikissa vaiheissa. Muotoilua voidaan pitää päätöksentekoprosessina, jossa ideasta kehittyy lopputulos. (Koivisto 2007.) Juha Tuulaniemi puolestaan kuvailee palvelumuotoilun olevan ikään kuin kehikko, jonka avulla voidaan kehittää palveluita (Tuulaniemi 2011, 58).

Stefan Moritzin mielestä palvelumuotoilun tarkoituksena on tehdä palveluista hyödyllisempiä, helpommin käytettäviä sekä entistä houkuttelevampia. (Moritz 2005, 6). Jos palveluita vertaa esimerkiksi tavaroihin, huomataan, että palveluilla on omaleimaisia piirteitä. Ne eivät ole esimerkiksi käsinkosketeltavissa, niitä ei voi omistaa eikä myöskään varastoida. Tästä syystä palveluiden suunnittelu vaatii erityistä pohdintaa. Palvelumuotoilu muokkaakin perinteistä

lähestymistapaa asiakkaan ja yrityksen, tässä tapauksessa siis opinnäytetyön työntekijän ja asukkaiden välistä suhdetta. (Moritz 2005, 7.)

Koiviston mielestä käyttäjäkeskeinen suunnittelu on tärkeä osa palvelumuotoilua. Tällainen suunnittelu keskittyy informaation keräämiseen ihmisistä, jotka tulevat palvelua käyttämään. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa palvelun suunnittelijan tulee huomioida tulevat käyttäjät koko suunnitteluprosessin ajan ja suunnitella palvelua heidän näkökulmastaan. Käyttäjätutkimuksen tietoja tulisi hyödyntää heti suunnitteluprosessin alussa, kun suunnitteluun vielä voidaan näillä tiedoilla vaikuttaa. Käyttäjäkeskeisessä suunnittelussa huomioidaan käyttäjän tunteet, sillä ne ovat suuressa osassa käyttäjän kokemuksissa. Käyttäjälle halutaan luoda elämyksellisiä palvelukokemuksia, mikä edellyttää käyttäjän kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Suunnittelijan tulee selvittää muun muassa käyttäjän arvot, mielenkiinnon kohteet ja motiivit ja käyttää näitä tietoja hyödykseen suunnittelussa. (Koivisto 2007.)

Sekä Moritzin että Tuulaniemen palvelumuotoiluissa erotetaan toisistaan kuusi eri vaihetta. Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessiin kuuluvat määrittely (aloittaminen ja esitutkimus), tutkimus (asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu), suunnittelu (ideointi ja konseptointi sekä prototyyppi), palvelutuotanto (pilotointi ja lanseeraus) sekä arviointi (jatkuva kehittäminen). (Tuulaniemi 2011, 130.) Moritzin prosessi on seuraavanlainen: ymmärrä, kiteytä, ideoi, konkretisoi, seulo ja toteuta. Ymmärtämisvaiheessa tulee selvittää esimerkiksi asiakkaan piilevät ja tietoiset tarpeet sekä konteksti, jotta palvelua voidaan alkaa suunnittelemaan. Ymmärrä-vaihe määrää lopulta sen, ovatko lopputulokset paikkansa pitäviä. Kiteyttämisen vaiheessa luodaan kriteerit, tavoitteet sekä palvelustrategia (valitaan suunta). Ideointivaiheessa keskittyy palveluideoiden, palvelukonseptien ja palveluratkaisujen valmistelemiseen. Konkretisoimisvaiheessa valitaan paras mahdollinen konsepti tai idea, joka on saatu aikaan. Seulomisvaiheessa tehdään konseptista konkreettinen ja kuvataan koko prosessi (yleiskatsaus). Toteutusvaiheessa valittu palvelukonsepti lanseerataan markkinoille. Jokaisessa näistä vaiheista voidaan käyttää eri keinoja, jotta päästään onnistuneeseen lopputulokseen. Moritzin mainitsemia työkaluja ovat esimerkiksi benchmarkkaus ja havainnointi (ymmärrä), käsitekartta ja affinity-diagram (pohdi), brainstorming (kehitä), persoonat ja SWOT-analyysi (suodatta), käsikirjoitus ja alustava prototyyppi (selitä) sekä blueprint ja simulointi (toteuta). (Moritz 2005, 123-147.)



kuvio 2: Moritzin palvelumuotoilun vaiheet (Moritz 2005, 159)

Yllä olevassa kuviossa esitetään kiteytetysti palvelumuotoilun vaiheet Stefan Moritzin mukaan. Palvelumuotoilu on siinä mielessä oiva valinta, että sen avulla pystytään keskittymään juuri asiakasnäkökulmaan, tässä tapauksessa siis alueen asukkaisiin. Näin palveluista tulee mahdollisimman houkuttelevia niiden käyttäjien kannalta. Tässä opinnäytetyössä käytiin vain osittain läpi kuvion vaiheet. Aivan loppuun asti palvelumuotoiluprosessia ei Moritzin mallin mukaan toteutettu, sillä esimerkiksi toteuta - vaiheeseen ei tällaisessa työssä ole resursseja.

6 Työn tulokset

Tässä kappaleessa yhdistetään haastatteluiden ja havainnoinnin avulla kerättyä tietoa teoriapohjan termien sisältöön. Tämän avulla suunnitellaan Marja-Vantaalle soveltuva esimerkki palvelualustasta, joka tuo asukkaiden arkeen yhteisöllisyyttä. Palvelualustaa varten luodaan myös erilaisia käyttäjäpersoonia, jotka voisivat olla potentiaalisia palveluiden ja toimintojen käyttäjiä.

6.1 Haastatteluiden ja havainnoinnin tulokset

Haastattelut ja havainnointi suoritettiin siis Vantaan Ylästössä sijaitsevassa perhekahvilassa. Haastateltavaksi olivat perhekahvilassa vapaaehtoisena toimivat ohjaajat. Haastatteluista tuli yhteensä neljä kappaletta, joista kaksi suoritettiin paikan päällä, ja kaksi sähköpostin välityksellä. Paikan päällä suoritettavat haastattelut olivat monipuolisempia. Tähän vaikutti yksinkertaisesti se, että kasvokkain tapahtuva haastattelu antaa enemmän vapautta kerronnalle.

Haastatteluiden ja havainnoinnin avulla oli tarkoitus selvittää niin yhteisöllisen palvelun käyttäjän kuin myös sitä ohjaavan motiiveita toimintaan. Kysymysten avulla saatiin tietoa siitä, miksi ihmiset käyttävät perhekahvilan palveluita. Lisäksi kahvilan käyttäjien sekä siellä toimivien ohjaajien persoonista saatiin jonkinlaista kuvaa. Kysymyksissä kysyttiin esimerkiksi seu-

raavia asioita: ”Ketkä käyttävät kahvilaa? Pystyisitkö luonnehtimaan kahvilan käyttäjän persoonaa? Mitä lisää kahvilan käyttäjät saavat siellä käynnistä?”

Haastatteluiden avulla selvisi, että sosiaaliset kontaktit, uusien tuttavien saaminen sekä verkostoituminen olivat tärkeimpiä syitä. Nämä kaikki viittaavat vahvasti yhteen tämän opinnäytetyön keskeisistä käsitteistä, eli yhteisöllisyyteen. Halu kuulua tietynlaiseen yhteisöön oli myös vahva haastateltavilla. Lisäksi kahvilassa toimiminen koettiin keventävän arkea. Tässä palataan taas Korkmanin kirjassaan kertomaan seikkaan, jonka mukaan elämykset syntyvät arkisten asioiden kautta. (Arantola & Korkman 2009, 20.) Lisäksi kahvilan ohjaajat kokevat saavansa hyvää mieltä toimimalla mukana lasten ja aikuisten arjessa.

Kahvilan käyttäjiä tiedusteltaessa selvisi, että siellä käyvät sosiaalisemmat tapaukset. Koska kyseessä on arkipäivisin toimiva perhekahvila, käyttäjät ovat suurelta osin pienten lasten äitejä. Kahvilakäynneiltä odotetaan saavan aikuisseuraa sekä vertaistukea, koska kotiin jäädessä voi helposti jumittua neljän seinän sisälle ilman kunnon kontakteja aikuisiin. Vastauksissa korostettiin myös tavallisen arjen jakamista muiden samanhenkisten kanssa, sekä sitä, että muille voi puhua asioista. Tietyllä tavalla perhekahvilassa käynti on siis jonkinlaista terapiaa. Vaikka arki voikin olla välillä raskasta, on se muilla kuitenkin hyvin samankaltaista. Lasten arkeen kahvila tuo uusia kavereita sekä tekemistä ja toimintaa. Tässäkin korostuu siis se, että arjen elämysten ei välttämättä tarvitse olla kovin kalliita, vaan ne voidaan toteuttaa pienin panostuksin.

Haastateltavien mielestä toiminnan tietynlainen vapaaehtoisuus tuo mukanaan etuja. Kahvilan ohjelman suunnittelu ja toiminnan kehittäminen on demokraattista. Ohjelmanmuutokset voidaan toteuttaa vapaasti, kunhan mahdollisimman monen mielipidettä asiasta on kuultu. Tällainen kahvilatyypin varmistaa sen, että ohjelma on suunnattu käyttäjäryhmälle sitä tarkasti kuunnellen. Tämä siis viittaa vahvasti siihen, että käyttäjien mukanaolo kahvilan ohjelman suunnittelussa takaa kaikkien toiminnassa mukana olevien kannalta hyvän lopputuloksen. Alueella kokoontuu myös toinen perhekahvila, joka on kaupungin ylläpitämä. Siellä käy haastateltavien mukaan eri porukka.

Haastatteluiden tulokset tukivat havainnoinnin tuloksia, sillä kahvilan toiminta näytti hyvin vapaalta. Myös yhteishenki kahvilan käyttäjien ja ohjaajien kesken vaikutti olevan hyvä. Olettavasti toisten mielipiteiden kuunteleminen liittyen kahvilan toimintaan ja demokratian toimiminen yleisestikin vahvistaa yhteisöllisyyttä. Tämä vahvistaa sitä ajatusta, että Marja-Vantaan asukkaiden keskenään pyörittämä osuuskunta olisi varteenotettava vaihtoehto alueelle suunniteltujen yhteisöllisyyttä lisäävien palvelujen ja toimintojen tuottajaksi.

6.2 Osuuskunnan perustaminen

Yhteisöllisyyttä lisääviä palveluita ja toimintoja varten mahdollisesti perustettava osuuskunta olisi asukkaiden kannalta yksi kehityskelpoisimmista palveluntuottomuodoista. Kuten Helsingin Sanomissa on kirjoitettu, Vantaan heikko taloustilanne ei ainakaan helpota uusien palveluiden perustamista ja rahoitusta kaupungin toimesta (Vantaan karsintalista on karu 2012.) Tähän olisi ratkaisuna siis osuuskunta, joka mahdollistaa palveluiden toteuttamisen suhteellisen pienin panostuksin. Samalla osuuskunnassa toimiminen luo jo itsessään yhteisöllisyyttä sekä mahdollistaa asioista päättämisen demokraattisesti yhdessä toisten asukkaiden kanssa. (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 8.)

Osuuskuntaan kuuluvat voisivat käyttää palveluita ilmaiseksi, sillä he rahoittavat toimintaa sitä kautta. Muilta alueen asukailta kerättäisiin rahaa riippuen siitä, käyttävätkö he palveluita. Maksut eivät kuitenkaan voi nousta kovin korkeiksi, jotta ihmiset myös käyttäisivät palveluita. Juuri osuuskunnan avulla pystytään pitämään hinnat kurissa, sillä se on yleisesti ottaen kustannustehokasta. (Osuuskunnan perustajan opas 2002, 8.) Ongelmana tällaisen osuuskunnan perustamisessa voisi olla se, että tarpeeksi asukkaita ei liity jäseneksi. Tästä seuraa se, että aktiivisille henkilöille voi kasautua liikaa töitä. Lisäksi ei välttämättä saada riittävästi alkurahoitusta, jolla lähdetään pyörittämään toimintaa. Tästä johtuen asukkaita on informoitava toiminnan käynnistämisen hyödyistä.

6.3 Palvelualustan malli

Marja-Vantaan asukkaiden mahdollisesti perustama osuuskunta tuottaisi siis arjen yhteisöllisyyttä tukevia palveluita ja toimintoja alueelle. Yksi malli voisi olla jonkinlainen kahvilatyypinen tila, jossa toimintaa järjestetään. Tälle löytyisi varmasti tila esimerkiksi yhteisistä asukastiloista, joita alueelle varmasti tulee. Tässä vaiheessa alueen varsinainen rakentaminen ei ole edes päässyt alkuun, joten siihen, millaisia tiloja sinne rakennetaan voi vaikuttaa. Vuoden 2012 maaliskuussa valittiin keskusta-alueen ensimmäisen vaiheen toteuttajakumppanit, joiden kanssa parhaillaan suunnitellaan asemakaavaehdotusta. (Kestävää kaupunkisuunnittelua, 2012.)

Tällaiseen kahvilaan tarvittaisiin tietysti myös ohjaajia, jotka järjestävät ja valvovat toimintaa. Osuuskunnan päätettävissä on, palkataanko kahvilaan päätoimisia työntekijöitä, vai pyörikö kahvila osuuskunnan aktiiveilla ja vapaaehtoisilla. Jälkimmäinen vaihtoehto olisi varmasti kustannustehokkaampi, mutta oikeanlaisten ihmisten löytäminen/hankkiminen voi osoittautua hankalaksi. Tietysti vapaaehtoisille voisi maksaa jonkinlaisia korvauksia kahvilassa toimimisesta, mutta taloudellisen kestävyuden takia summat eivät voisi muodosta kovinkaan suuriksi. Ylästön perhekahvilan haastatteluiden perusteella ohjaajat viihtyivät toimessaan, mutta

kyseessä on vain kerran viikossa kokoontuva ryhmä. Marja-Vantaan tapauksessa toimintaa tulisi olemaan joka arkipäivä, joten ohjaajilta vaaditaan enemmän sitoutumista.

Kahvilassa olisi tarkoitus järjestää toimintaa mahdollisimman monenikäisille ihmisille. Aamulla kohderyhmänä voisi olla eläkeläiset, joille tuotettaisiin heidän mielenkiinnon mukaisia palveluita. Noin kerran viikossa paikalla vierailemassa voisi käydä luennoijan joka jakaa tietoa iäkkäämmille ihmisille olennaisista asioista. Myös fysioterapeutin vierailut antaisivat virkistystä ajan myötä kuluneille kehoille.

Päivällä paikalla kokoontuisi perhekahvila, jollaisessa siis suoritettiin tätä opinnäytetyötä varten tehdyt haastattelut ja havainnointi. Kohderyhmänä olisivat siis pienet lapset sekä näiden äidit ja isät. Lapsia varten paikalle pitäisi hankkia leikkivälineitä. Oikeastaan sen kummempaa ohjelmaa he eivät haastatteluiden perusteella tarvitsekaan. Vanhemmille voisi puolestaan järjestää erialaisia lapsiperheille olennaisia luentoja, joita myös Ylästön perhekahvilassa melko usein on. Tässäkin tapauksessa ohjelman suunnittelu voidaan tehdä osallistujien mielenkiinnon mukaan. Kuten haastatteluista kävi ilmi, tärkein motiivi perhekahvilassa käynnille on sosiaaliset kontaktit samassa tilanteissa oleviin henkilöihin. Ohjelmarunko tulee ikään kuin siinä sivussa. Myös aikaisemmin kokoontuva eläkeläisten ryhmä voisi oman mielenkiinnon mukaan osallistua ajoittain perhekahvilan toimintaan. Tällöin henkilöt, joilla ei ole lapsenlapsia, tai joiden lapsenlapset asuvat kauempana, saisivat piristystä päivään.

Iltapäivällä, koulujen loputtua, olisi oiva sauma nuorisokahvilalle. Hieman aikaisemmin voisivat kokoontua ala-asteikäiset, myöhemmin muut yläasteikäisistä ylöspäin. Tämän toiminnan voisi kenties yhdistää kaupungin ylläpitämään nuorisotalotoimintaan. Helsingin Sanomat uutisoi lokakuussa Helsingin kaupungin aikovan kilpailuttaa kokeilumielessä kahden nuorisotalon palveluiden tuottajat. Tällä haetaan erityisesti taloudellisia säästöjä. Jo nyt joitakin nuorisotaloja pyörittävät erilaiset järjestöt. (HS 2012.) Tämä onnistuisi luultavasti hyvin myös Marja-Vantaalla. Tällöin syntyisi luultavasti myös Vantaan tarvitsemaa rahallista säästöä osuuskunnan ja kaupungin yhteistyön kautta. Niin kuin muissa toiminnoissa, niin tässäkin kannattaa kysellä nuorten mielipidettä heidän tarvitsemistaan/haluamistaan palveluista.

Tietysti tämänkaltaisessa kahvilassa voi olla myös aivan vapaata oleskelua ilman ikä- tai muita rajoitteita. Iltapäivät noin viidestä eteenpäin voisivat soveltua tähän. Tällöin kahvilapalvelut ovat vapaasti käytettävissä Marja-Vantaan asukkaille. Tilan vuokraaminen myös yksityistilaisuuksiin voisi myös olla mahdollista. Lisäksi erilaisten teemailtojen yms. pitäminen eri ryhmille tulisi olla mahdollista. Pääasia kuitenkin on, että kahvilasta tulisi alueen asukkaiden yhteinen olohuone, jonne voi tulla tapaamaan tuttavasia, luomaan yhteisöllisyyttä sekä parantamaan muuten vain niin oma kuin muidenkin arkea.

6.4 Persoonat ja persoonakortit

Persoonien tarkoituksena on luoda esimerkiksi neljä erilaista henkilöhahmoa, joilla on omanlaisensa piirteet ja tarpeet (Moritz 2005, 105). Persoonat jaetaan yhteisten kiinnostuksen kohteiden avulla (SID-methods and tools, 2011). Persoonien avulla luodaan viitekehys niihin ryhmiin, joiden halutaan kiinnostuvan palveluista. Niiden avulla pystytään vertailemaan näkemyksien, ideoiden ja konseptien toimivuutta. Persoonat ovat siis potentiaalisia palvelun loppukäyttäjiä. (Moritz 2005, 105.)

Persoonien luonti aloitetaan jakamalla samoista asioista kiinnostuneet henkilöt yhteen. Henkilöiden kiinnostuksen kohteet voidaan selvittää esimerkiksi sidosryhmäkarttojen, haastattelujen tai havainnoin avulla. Mikäli persoonien luonti on ollut onnistunutta, voidaan palvelua tarkastella monen eri näkökulman kautta. Myös todellisten ihmisten toiveet ja halut voidaan selvittää, sen sijaan, että nähtäisiin vain ihmiset yhtenä vaikeaselkoisena massana. (SID-methods and tools, 2011.)

Tässä työssä persoonien luonti auttaa kehittämään palveluita eri-ikäisille ja eri kiinnostuksen kohteita jakaville henkilöille. Eri vuorokaudenaikojen mukaan palveluita voi olla myös eri ryhmille. Esimerkkinä tällaisista persoonista tässä opinnäytetyössä voisi olla vaikkapa kirjallisuudesta kiinnostunut eläkeläinen, joka haluaa toimintaa oman ikäisten ihmisten kanssa. Tällöin tällaiselle ihmisjoukolle voisi järjestää päivisin jonkinlaista kirjallisuuspiiriä. Persooniin jakamalla löytyy varmasti ryhmiä, joilla on samantapaiset kiinnostuksen kohteet.

Aivan kuten Moritz teoksessaan *Service design - Practical access to an evolving fields* totesi, persoonien luonnilla pyritään saamaan yhteen palveluiden käyttäjiä, joilla on siis yhteneväiset kiinnostuksen kohteet (Moritz 2005, 105). Seuraavaksi esitellään kolme erilaista persoonakorttia, jotka voisivat olla potentiaalisia kahvilan asiakkaita ja palveluiden käyttäjiä.

- Persoonat nro 1: 75-vuotias Marja-Vantaalle muuttanut eläkeläismies. Hän on kiinnostunut kirjallisuudesta. Lisäksi hän haluaa tavata muita samaan ikäryhmään kuuluvia ihmisiä. Kuitenkin kotiin tulee helposti jumahdettua, joten jonkinlainen tapaamispaikka olisi hyvä olla. Hän kuulee naapurilta, että lähistöllä olevassa kahvilassa koontuu eläkeläisten kerho, joka järjestää toimintaa mukana olevien mielenkiinnon perusteella. Mies päättää mennä mukaan toimintaan. Pian hänellä on useita uusia tuttavuuksia lähialueella.
- Persoonat nro 2: noin 30-vuotias pienten lasten äiti. Ajasta suurin osa kuluu lasten kanssa kotona. Haluaa tavata muita äitejä sekä isiä, sillä lasten seurasta huolimatta yksinäisyys vaivaa. Muihin samassa tilanteessa oleviin tutustumisen tuo todennäköi-

sesti ystävyssuhteita, lisää yhteisöllisyyttä, antaa vertaistukea sekä helpottaa arjen jakamista. Henkilö on tutustunut leikkipuistossa muihin, mutta säännöllinen kokoontuminen yhteisessä tilassa olisi parempi vaihtoehto.

- Persoona nro 3: yläasteikäinen poika. Koulun jälkeen on monesti tylsää, sillä jalkapalloharjoitukset alkavat vasta kuudelta. Kavereiden kanssa on notkuttu kaupan edessä, mutta ihmiset katsovat toisinaan pahalla silmällä. Lähistölle on suunnitteilla iltapäivisin vain nuorilla auki oleva kahvila, jonka toiminnan suunnittelussa he saavat toimia mukana. Iltapäiviin tulee uutta tekemistä. Myös uusiin kavereihin voi tutustua.

Nämä persoonat voisivat siis hyvinkin käyttää tulevaisuudessa Marja-Vantaalla kenties perustettavaa yhteisöllistä kahvilaa. Edellä esitettyjen persoonien lisäksi palveluita käyttäisi varmasti myös useita muita, hyvinkin erilaisia ihmisryhmiä, joiden mieltymykset voivat poiketa huomattavan paljon toisistaan. Tämän takia kahvilan perustamisvaiheessa kannattaa pohtia mahdollisten lisäpersoonien kehittelyä, jotta päästään perille muiden ryhmien kiinnostuksen kohteista.

6.5 Työn arviointi ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyötä aloitettaessa tuntui siltä, että työ saattaisi olla liian laaja. Tämän takia aiheen riittävä rajausta oli tärkeässä osassa työn suunnittelussa. Olennaisen teoriapohjan valikoiminen onnistui lopulta opinnäytetyön ohjaajien avustuksella. Teoriapohjan tarkoituksena on tavallaan antaa taustatietoa työn suorittamiseen ja johdattaa aiheeseen. Tässä on mielestäni onnistuttu melko hyvin. Kuitenkin palvelumuotoilu jäi ehkä hieman irralleen aiheesta.

Työssä käytetyt menetelmät olivat selvillä jo melko varhaisessa vaiheessa. Haastattelun ja havainnoinnin kohteet kuitenkin vaihtuivat, sillä alkuperäinen suunnitelma suorittaa haastattelu jollakin uudella kerrostaloalueella olisi ollut liian haastava toteuttaa. Suoritetut haastattelut antoivat paljon käyttökelpoista tietoa työn tekemiseen. Havainnointi jäi kenties vähän sivurooliin, mutta kyllä siitäkin sai jotain irti. Osaltaan menetelmien valintaan sekä niiden toteutukseen vaikutti se, että Marja-Vantaan asuinalue on vasta alkutekijöissään, joten siellä ei voinut suorittaa esimerkiksi haastatteluita.

Työstä saadut tulokset ovat osiltaan melko karkeita. Tämä johtuu opinnäytetyön aiheen rajauksesta. Muuten työstä olisi tullut liian laaja yhdelle henkilölle. Mitään laskelmia yhteisöllisen kahvilan perustamisesta osuuskunnan voimin ei ole tehty. Lisäksi palvelualustan malli on vasta hahmotelma, jota esimerkiksi joku toinen opiskelija voisi jatkaa omassa opinnäytetyössään. Tällöin voitaisiin syventyä tarkemmin rahallisiin kustannuksiin. Marja-Vantaan alueen kehittä-

tyminen ja rakentuminen antavat lisäksi tulevaisuudessa parempia tutustumismahdollisuuksia työn konkretisointiin.

Kaikkiaan tämä opinnäytetyö vastasi Marja-Vantaan visioon hyvän elämisen ja arjen toteutumisesta (Visio, 2012). Tähän liittyi myös työn tarkoitus, eli mahdollisimman hyvää arkea tarjoavan asuinalueen kehittäminen. Työn tavoitteena oli siis puolestaan ehkäistä Marja-Vantaan tulevan asuinalueen ihmisten syrjäytymistä. Tämän onnistumista ei luonnollisestikaan voi vielä tehdä minkäänlaisia johtopäätöksiä, mutta toivottavasti työtä käytetään edes osittain pohjana jonkinlaisen palvelualustan kehittämisessä.

7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön avulla oli siis tarkoitus luoda malli yhteisöllisyyttä lisäävästä sekä arkea parantavasta palvelualustasta, jota Marja-Vantaan asukkaat voisivat tulevaisuudessa käyttää. Palveluita ja toimintoja kehitettiin asiakaslähtöisesti, joten työssä käytettiin palvelumuotoilua. Kehittelyn pohjalta luotiin kahvila, jossa on erilaisia palveluita ja toimintoja eri ikäryhmille. Lopullinen palvelualustan malli muodostui ehkä hieman suuripiirteiseksi, sillä esimerkiksi kustannuslaskelmia ei ole tehty. Laajemmin toteutettuna työstä olisi kuitenkin tullut liian iso yhden ihmisen tekemäksi.

Työtä tehtäessä huomattiin selkeästi se, että ihmisten yhteisöllisyyden kaipuu on voimistunut. Vaikka kaupungissa asutaan lähekkäin, todellisia ihmiskontakteja ei pääse kuitenkaan välttämättä syntymään helposti. Siksi yhteisöllisyyttä lisääville palveluille ja toiminnoille löytyy tilausta. On tärkeää olla olemassa paikka, jossa voi tavata ja tutustua toisiin ihmisiin. Tässä työssä kehitelty malli kahvilasta tukee juuri tämänkaltaista toimintaa.

Opinnäytetyön tekijä sai työn kautta lisää tietoa erityisesti osuuskunnan perustamisesta ja arjen hyödyntämisestä liiketoiminnassa. Lisäksi erilaiset tutkimusmenetelmät sekä niiden käyttäminen tulivat tutuiksi. Opinnäytetyön tekeminen on ollut kaikkiaan pitkä prosessi, joten toivon mukaan työstä saadaan mahdollisimman paljon hyötyä irti niin Marja-Vantaalla, kuin kenties myös jossakin muualla.

Lähteet

Andersson, L. C., Hetemäki, I., Mustonen, R. & Sihvola, A. 2011. Kaikki irti arjesta. Helsinki: Gaudeamus.

Arantola, H. & Korkman, O. 2009. Arki - eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOY.

Helsingin Sanomat 29.8.2012. Marja-Vantaalle vireillä uusi nimi.

Helsingin Sanomat 28.10.2012. Nuorisotalot halutaan halvemmiksi.

Helsingin Sanomat 11.5.2012. Vantaan karsintalista on karu.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Jokinen, E. 2005. Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.

Kangaspunta, S. 2011 (toim.). Yksilöllinen yhteisöllisyys. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Moritz, S. 2005. Service design - Practical access to an evolving field. London.

Pellervo 2002. Osuuskunnan perustajan opas.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Sähköiset lähteet

Herttoniemi 2005. Herttoniemi-seura ry. Viitattu 3.8.2012.
<http://www.herttoniemi.fi/index.php/herttoniemi-seura-mainmenu-9099>

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? - muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Viitattu 18.7.2012
http://www.palvelumuotoilu.fi/client-data/file/Lopputyö_TaM_MikkoKoivisto_2007.pdf

Kumpulainen, R. 2004. Hyvinvointia yhteisöllisyydestä. Viitattu 16.2.2012.
http://www.aikakaus.fi/al_koulussa/artikkelipankki/yhteisollisyys.htm

Palovaara, M. 2008. Yhteisöllisyys kunniaan. Viitattu 3.8.2012.
<http://sokl.joensuu.fi/verkkojulkaisut/monitiet/palovaara.htm>

Pellervo-Seura 2012. Osuuskunnan kehittäminen. Viitattu 2.7.2012.
<http://www.pellervo.fi/osuuskunta/kehittaminen.html>

Pellervo-Seura 2012. Osuuskunnan perustaminen. Viitattu 2.7.2012.
<http://www.pellervo.fi/osuuskunta/perustaminen.html>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. Viitattu 16.2.2012.
http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2012. Mitä yhteisöllisyys on? Viitattu 3.8.2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/yhteisollisyys

Vantaan kaupunki 2012. Asuminen. Viitattu 29.8.2012.
<http://www.marjavantaa-idea.fi/fi/marja-vantaa/asuminen/>

Vantaan kaupunki 2012. Kestävää kaupunkisuunnittelua. Viitattu 7.10.2012.
http://www.vantaa.fi/fi/kaavoitus_ja_maankaytto/marja-vantaa

Vantaan kaupunki 2012. Marja-Vantaa. Viitattu 29.8.2012.
<http://www.marjavantaa-idea.fi/fi/marja-vantaa/marja-vantaa/>

Vantaan kaupunki 2012. Marja-Vantaan hyvinvointipalvelujen palveluarkkitehtuurikilpailu tuomariston ratkaisu. Viitattu 29.8.2012
<http://www.marjavantaa-idea.fi/fi/marja-vantaa/ajankohtaista?item=96>

Vantaan kaupunki 2011. Vantaa hakee kilpailulla ideoita Marja-Vantaan hyvinvointipalvelujen järjestämiseen. Viitattu 29.8.2012.
http://www.vantaa.fi/fi/ajankohtaistaarkistot/etusivun_arkisto/101/0/vantaa_hakee_kilpailulla_ideoita_marja-vantaan_alueen_hyvinvointipalvelujen_

Vantaan kaupunki 2012. Visio. Viitattu 29.8.2012.
<http://www.marjavantaa-idea.fi/fi/marja-vantaa/visio/>

Julkaisemattomat lähteet

Perhekahvilan ohjaajien haastattelu 2012. Ylästön perhekahvila. Vantaa.

Kuviot

kuvio 1: Menetelmien hyödyntäminen	15
kuvio 2: Moritzin palvelumuotoilun vaiheet (Moritz 2005, 159)	19

Liitteet

Liite 1:	30
----------------	----

Liite 1:

Haastattelukysymykset

- Kerrotko, miksi ryhdyit työskentelemään vapaaehtoisena kahvilassa?
- Kuvailenko kahvilan alkunäkymiä? Miten toiminta lähti pyörimään?
- Mikäli kahvilan toimintaa pitäisi luonnehtia, millainen olisi tavallinen päivä? Miten päivä muotoutuu, mitä mahdollisia poikkeuksia kahvilan arkeen voi tulla?
- Ketkä käyttävät kahvilaa? Pystytkö luonnehtimaan tavallisen käyttäjän persoonan?
- Pystytkö kuvailemaan oman kokemuksesi perusteella, miksi ihmiset käyvät kahvilassa (käymisen peruste)?
- Mitä ”lisää” käyttäjät saavat kahvilassa käymisestä?
- Mitä itse saat siitä, kun toimit kahvilan ohjaajana?
- Haluaisitko muuttaa mitään kahvilan toiminnassa? Kehitysehdotuksia? Jos haluat, miksi?